



Przedmiot: Zarządzanie jakością usług w administracji publicznej				
Forma zajęć: wykład	Semestr: 2	Rok: 1	Wymiar godzin: 18	Punkty ECTS: 3
Forma zaliczenia: zaliczenie na ocenę	Typ przedmiotu: do wyboru		Język nauczania: polski	
Kierunek: Finanse i Rachunkowość		Tryb: niestacjonarne		Rodzaj: magisterskie
Specjalność: FIRARIS				
Katedra: Finansów (KF)/Katedra Zarządzania Marketingowego(KZM)				
Stopień naukowy wykładowcy: dr		Imię i nazwisko wykładowcy: Jarosław Olejniczak, Dorota Bednarska-Olejniczak		

Wymagania wstępne (przedmioty wprowadzające):

--

Program przedmiotu:

<ol style="list-style-type: none">1. Istota usług publicznych i źródła ich powstawania2. Znaczenie jakości w zarządzaniu ofertą usługową instytucji administracji publicznej: pojęcie jakości usług, geneza problemu, współczesne ujęcia.3. Systemy zarządzania jakością usług w administracji publicznej.4. Metody procesu doskonalenia jakości usług w administracji publicznej.5. Koszty zarządzania jakością.6. Metody oceny jakości usług publicznych: SERVQUAL, SEVPERF, Mystery Shopping, analiza Importance-Performance, Focus Group Interview, pogłębiony wywiad indywidualny, Metoda zdarzeń krytycznych, metoda analizy skarg.7. Badanie satysfakcji klientów - znaczenie pomiaru i warunki adaptacji na rynku usług w administracji publicznej, procedura pomiaru satysfakcji klientów
--

Metody dydaktyczne:

Wykład teoretyczny wraz z przykładami praktycznymi
--

Cele przedmiotu:

Umożliwienie studentom zaznajomienia się z metodami zarządzania jakością usług w administracji publicznej oraz przedstawienie im praktycznych zastosowań omawianych metod

Warunki zaliczenia:

test

Literatura podstawowa (do 4 pozycji):

Bugdol M. Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej Difin Warszawa 2011 Modzelewski P. System zarządzania jakością a skuteczność i efektywność administracji samorządowej CeDeWu Warszawa 2009 Opolski K. Modzelewski P. Zarządzanie jakością w usługach publicznych CeDeWu Warszawa 2004
--

Literatura uzupełniająca (do 4 pozycji):